

Số: /KH-TTPVHCC Cẩm Giàng, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH Triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện”

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 30/01/2026 của Ủy ban nhân dân về thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” trên địa bàn xã Cẩm Giàng. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cẩm Giàng (sau đây gọi tắt là Trung tâm) xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “chính quyền thân thiện” tại Trung tâm PVHCC, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Xây dựng phong cách làm việc tại Trung tâm với mục đích “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”; “Nghe dân nói”, “Nói dân hiểu”, “Hướng dẫn dân làm”, “Làm dân tin” và phương châm “Chân thành, tích cực, thận trọng, kiên trì, tế nhị, hiệu quả”, hướng đến sự hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai xây dựng mô hình đảm bảo các tiêu chí của Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 30/01/2026 của UBND xã Cẩm Giàng;

- Phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí, hình thức.

- Nội dung phân công cụ thể, rõ ràng, phải gắn với trách nhiệm, vai trò của người đứng đầu; vai trò của từng bộ phận, cá nhân có liên quan; có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên của Trung tâm với các phòng chuyên môn, đơn vị, tổ chức có liên quan trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

- Phạm vi: Mọi hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Đối tượng thực hiện: Cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân đến liên hệ tại Trung tâm.

III. NỘI DUNG XÂY DỰNG MÔ HÌNH “CHÍNH QUYỀN THÂN THIỆN”

1. Công khai minh bạch

1.1. Nội dung, thời gian, quy trình giải quyết thủ tục hành chính

- Nội dung thực hiện: Rà soát, kiểm tra danh mục TTHC mới được công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và thực hiện công khai trên Cổng thông tin điện tử của xã, Bảng niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Chủ trì: Công chức kiểm soát TTHC.
- Phối hợp: Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.
- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Cả năm.
- Công khai số điện thoại của Giám đốc và công chức, người lao động tại Trung tâm trên Cổng thông tin điện tử xã.
- Trung tâm có Camera theo dõi, giám sát cán bộ, công chức trong làm việc trực tiếp với người dân (cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa, tiếp dân).

1.2. Công khai bảng thu phí, lệ phí các thủ tục hành chính

- Nội dung thực hiện: Rà soát, tổng hợp các TTHC có phí, lệ phí và công khai tại Bảng niêm yết của Trung tâm và trên Cổng thông tin điện tử của xã.
- Chủ trì: Công chức kiểm soát TTHC và công chức trả kết quả giải quyết TTHC.
- Phối hợp: Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.
- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Cả năm.

1.3. Công khai kết quả giải quyết TTHC

- Nội dung thực hiện: Công khai kết quả giải quyết TTHC đối với các thủ tục về Đất đai, Xây dựng, Tư pháp, Đăng ký kinh doanh, Văn hóa - Xã hội cho công dân và tổ chức.
- Chủ trì: Công chức trả kết quả giải quyết TTHC và các bộ phận Đất đai, Xây dựng, Tư pháp, Đăng ký kinh doanh, Văn hóa - Xã hội.
- Phối hợp: Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị.
- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Cả năm.

1.4. Hình thức công khai

- Niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Cổng thông tin điện tử của xã.
- Chủ trì: Công chức kiểm soát TTHC.
- Phối hợp với phòng chuyên môn: Văn phòng HĐND&UBND xã; Phòng Văn hóa - Xã hội xã; các cơ quan ngành dọc: Thuế, Văn phòng Đăng ký đất đai, Quân sự, Bảo hiểm có TTHC niêm yết tại Trung tâm.
- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

1.5. Cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, thường xuyên theo dõi, đánh giá tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các trường hợp chậm trễ, gây bức xúc cho công dân, tổ chức

- Nội dung thực hiện: Tham mưu UBND xã Quyết định ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính; Quyết định ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC; thực hiện rà soát, đưa ra phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo quy định; kiểm soát, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị quá hạn giải quyết.

- Chủ trì: Công chức kiểm soát TTHC.

- Phối hợp: Các phòng chuyên môn; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phụ trách các quầy tiếp nhận tại Trung tâm.

- Sản phẩm: Báo cáo, Kế hoạch của Trung tâm; Phương án đơn giản hóa TTHC.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

2. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện

2.1. Xây dựng cảnh quan môi trường tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên đảm bảo “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn” tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch.

- Chủ trì: Cán bộ, công chức, người lao động tại Trung tâm Phục vụ HCC.

- Phối hợp: Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

- Sản phẩm: Các hình ảnh, hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2.2. Sắp xếp Phòng làm việc Trung tâm gọn gàng, khoa học, thân thiện

- Chủ trì: Cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.

- Phối hợp: Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

- Sản phẩm: Các hình ảnh, hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2.3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được trang bị các máy móc, thiết bị để Nhân dân đến giao dịch thuận tiện (bao gồm: máy tính, máy in cho người dân sử dụng; tủ sách, báo, bàn ghế ngồi chờ; nước uống, điều hòa; internet/wifi không mật khẩu, miễn phí cho Nhân dân đến giao dịch sử dụng thuận lợi; máy photocopy, máy scan tài liệu; camera giám sát); biển hiệu mô hình 4 tại chỗ; đảm bảo không có sự ngăn cách giữa cán bộ, công chức và Nhân dân khi làm việc ở bộ phận một cửa.

- Chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Phối hợp: Phòng Kinh tế.

- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026

3. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện

3.1. Thực hiện mô hình “Ngày thứ 3 không hẹn, ngày thứ 6 không chờ” giải quyết thủ tục nhanh và trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp

- Nội dung thực hiện: Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả trong ngày thứ 3 và thứ 6 hàng tuần với 12 TTHC thuộc 04 lĩnh vực: Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính; Thủ tục đăng ký khai tử; Thủ tục Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh (đối với các trường hợp không phải xác minh); Lĩnh vực thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh); Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công.

- Chủ trì: Công chức Tư pháp, Hộ tịch, Chứng thực, Văn thư.

- Phối hợp: Công chức trả kết quả giải quyết TTHC.

- Sản phẩm: Hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết, trả kết quả trong ngày cho công dân, tổ chức đối với TTHC thuộc mô hình “Ngày thứ 3 không hẹn, ngày thứ 6 không chờ”.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

3.2. Thực hiện mô hình hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho đối tượng người yếu thế, người già, người cô đơn đi lại khó khăn khi có nhu cầu thực hiện các TTHC

- Nội dung thực hiện: Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC các lĩnh vực Tư pháp, Văn hóa - Xã hội tại nhà đối với các trường hợp người yếu thế, cần được hỗ trợ khi có nhu cầu, đề nghị.

- Chủ trì: Công chức lĩnh vực Tư pháp, Công chức lĩnh vực Văn hóa - Lao động TB&XH; Nội vụ - Y tế.

- Phối hợp: Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Sản phẩm: Các hình ảnh, hoạt động triển khai thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

3.3. Bố trí, huy động sự tham gia của cán bộ, đoàn viên, hội viên Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên hỗ trợ, tiếp đón, hướng dẫn người dân đến làm thủ tục hành chính

- Nội dung thực hiện: Đề nghị Đoàn thanh niên cử cán bộ, đoàn viên trực tại Bộ phận Một cửa để tiếp đón, hướng dẫn, hỗ trợ người dân kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến, cài đặt tài khoản định danh điện tử VneID thực hiện thủ tục hành chính và khuyến khích người dân tiếp cận chuyển đổi số tại Trung tâm.

- Chủ trì: Đề nghị Đoàn thanh niên, Hội Phụ nữ cử cán bộ, hội viên, đoàn viên tham gia hỗ trợ tại Trung tâm.

- Phối hợp: Công chức hướng dẫn TTHC.

- Sản phẩm: Các hình ảnh, hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

3.4. Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân thông qua các hình thức

*** Tổ chức trao: giấy chứng nhận kết hôn, thư chúc mừng kết hôn; giấy khai sinh, thư chúc mừng có thêm thành viên mới.**

- Nội dung thực hiện: Tổ chức trao Giấy chứng nhận kết hôn (kèm thư chúc mừng), Giấy khai sinh (kèm thư chúc mừng).
- Chủ trì: Công chức lĩnh vực Hộ tịch thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã.
- Phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Sản phẩm: Các hình ảnh, hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026

*** Tổ chức trao thẻ bảo hiểm y tế tại nhà đối với các đối tượng thuộc diện chính sách (thương binh, bệnh binh nặng, người khuyết tật, người ốm đau, bệnh hiểm nghèo, người già yếu cô đơn không nơi nương tựa và các đối tượng khó khăn khác) không có khả năng về đi lại khi có nhu cầu, đề nghị**

- Nội dung thực hiện: Tổ chức trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực y tế, người có công tại nhà đối với các đối tượng yếu thế, thuộc diện chính sách khi có nhu cầu, đề nghị.
- Chủ trì: Công chức quầy Nội vụ - Y tế - Văn hóa - Xã hội.
- Phối hợp: Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Sản phẩm: Các hình ảnh, hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

*** Tổ chức thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời**

- Nội dung thực hiện: Gửi thư chia buồn, thăm hỏi, phúng viếng đối với gia đình công dân có người thân qua đời khi công dân đến thực hiện TTHC đăng ký khai tử.
- Đơn vị chủ trì: Công chức lĩnh vực Hộ tịch.
- Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Sản phẩm: Các văn bản/hình ảnh hoạt động triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

*** Gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn**

- Nội dung thực hiện: Chủ động gửi thư xin lỗi và xin gia hạn thời gian giải quyết cho công dân, tổ chức khi giải quyết TTHC quá hạn.

- Chủ trì: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Phối hợp: Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan.
- Sản phẩm: Các văn bản triển khai thực hiện.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

4. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thân thiện và có trách nhiệm với Nhân dân

** Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, khu vực tiếp dân có khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền về cán bộ, công chức khi giao tiếp với Nhân dân phải thực hiện “4 xin, 4 luôn, 5 không”.*

- Nội dung thực hiện: Treo tại phòng làm việc Trung tâm khẩu hiệu nội dung “4 xin, 4 luôn, 5 không”; các biển, bảng hành động: mô hình “4 tại chỗ”; “Nội quy làm việc”.

- Chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Phối hợp: Phòng Văn hóa - Xã hội xã.
- Sản phẩm: Bảng in khẩu hiệu, pa nô tuyên truyền treo tại Trung tâm.
- Thời gian thực hiện: Năm 2026.

Cụ thể: Mỗi cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với Nhân dân. Thực hiện tốt “nụ cười công sở”, tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho Nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm “4 xin”, “4 luôn” và “5 không”:
- “4 xin”: - Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép
- “4 luôn”: - Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ
- “5 không”: - Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà
- Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm.
- Không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm.
- Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối.
- Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền

5.1. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và tỷ lệ số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tái sử dụng lại dữ liệu số hóa đạt từ 90% trở lên

- Nội dung thực hiện: Hướng dẫn công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến khi đến giao dịch tại Trung tâm; thực hiện tiếp nhận, số hóa hồ sơ đảm bảo để lưu trữ dữ liệu phục vụ việc khai thác, tái sử dụng số hóa hồ sơ.

- Chủ trì: Công chức hướng dẫn TTHC.
- Phối hợp: Cán bộ, công chức, viên chức phụ trách các lĩnh vực tiếp nhận tại Trung tâm.
- Sản phẩm: Báo cáo tổng hợp số liệu hàng tháng của Trung tâm.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

5.2. Lập mã quét QR về các thủ tục hành chính và hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính

- Chủ trì: Công chức kiểm soát TTHC.
- Phối hợp: Công chức hướng dẫn TTHC.
- Sản phẩm: Các hình ảnh, hoạt động triển khai thực hiện, báo cáo của Trung tâm.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách Nhà nước và các nguồn hợp pháp khác theo quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm

- Thực hiện có hiệu quả đảm bảo các nội dung kế hoạch “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và theo các nhiệm vụ cụ thể được giao tại Kế hoạch này.

- Tập trung các biện pháp, giải pháp nhằm đảm bảo hoàn thành những nhiệm vụ được giao đảm bảo thiết thực, hiệu quả, đúng thời gian quy định.

- Báo cáo kết quả thực hiện (có tài liệu, hình ảnh minh chứng) các nội dung được phân công tại Kế hoạch này theo tiêu chí thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổng hợp **trước ngày làm việc cuối của Quý** để tổng hợp, gửi UBND xã bổ sung hồ sơ đề nghị thẩm định công nhận xã đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

2.1. Lãnh đạo Trung tâm

Quán triệt, triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, người lao động thực hiện có hiệu quả mô hình “Chính quyền thân thiện” theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và theo các nhiệm vụ cụ thể được giao tại Kế hoạch này.

2.2. Công chức hướng dẫn TTHC

Chủ động phối hợp với Đoàn thanh niên, Hội Phụ nữ, cán bộ, công chức, viên chức tại các lĩnh vực tiếp nhận trong công tác hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện TTHC khi đến giao dịch tại Trung tâm.

2.3. Công chức Kiểm soát TTHC

Nghiên cứu ứng dụng mô hình “Chính quyền thân thiện” vào hoạt động của đơn vị, triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, người lao động biết và thực hiện.

- Tham mưu tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, đảm bảo đi vào thực chất, hiệu quả hướng đến mục tiêu phục vụ, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao sự hài lòng của nhân dân.

- Thường xuyên phối hợp trong công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, người lao động, nhất là công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho Nhân dân. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến thực hiện giao dịch tại Trung tâm. Tổng hợp số liệu và thực hiện báo cáo định kỳ theo Kế hoạch của UBND xã và Trung tâm.

- Tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn, tuyên truyền các nội dung xây dựng mô hình “Chính quyền thân thiện” và các nội dung có liên quan do UBND xã tổ chức theo quy định.

2.4. Công chức phụ trách trả kết quả giải quyết TTHC

- Phối hợp với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa tổ chức thực hiện hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân, đảm bảo thiết thực, hiệu quả, hoàn thành các nội dung, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

2.5. Công chức phụ trách Văn thư

Vào sổ theo dõi các Công văn đi, đến liên quan đến công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” để lãnh đạo Trung tâm phân công nhiệm vụ kịp thời; Tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2.6. Công chức phụ trách kế toán

Phối hợp với Phòng Kinh tế xã bố trí kinh phí đầu tư cơ sở vật chất để thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” theo nhiệm vụ của Kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình “Chính quyền thân thiện” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cẩm Giàng. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, cán bộ, công chức, người lao động phản ánh trực tiếp về Trung tâm để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu VT

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Hà

